

令和3年7月16日

日本年金機構相談・サービス推進部

## 年金事務所に関する「お客様の声」に基づく対応事例

令和3年5月受付分

お客様から寄せられた年金事務所の窓口対応等に関する「お客様の声」を受け、日本年金機構で実施した主な個別対応の内容を公表します。

お客様の声		個別対応の内容
1	電話対応	<p>年金事務所に年金相談の予約のため電話しました。対応された職員が誤った案内をしたので指摘したところ、はっきりとしない対応に憤慨しました。正しい知識をもって、しっかりと対応してください。</p> <p>【指摘内容】 職員の対応が不満だった。</p> <p>【対応】 該当の年金事務所では、お客様からのご指摘を受け、正しい説明と、お客様の立場に立った親切、ていねいな電話対応を行うように指導しました。</p>
2	窓口対応	<p>住所変更手続きが必要か確認するため年金事務所を訪問しました。受付窓口の職員に用件を伝えたところ、言葉遣いが適切ではなく、上から目線の対応であると感じました。このような職員を受付窓口に配置しないでください。</p> <p>【指摘内容】 職員の対応が不満だった。</p> <p>【対応】 該当の年金事務所では、お客様からのご指摘を受け、お客様の立場に立った親切、ていねいな窓口対応を行うように指導しました。</p>
3	窓口対応	<p>社会保険加入手続きのため年金事務所を訪問しました。受付窓口の職員に用件を伝えたところ、担当課のあるフロアを案内するのみで、初めて年金事務所を訪れた人に対する案内とは言えず、とても気分を害しました。もっとわかりやすく案内してください。</p> <p>【指摘内容】 職員の対応が不満だった。</p> <p>【対応】 該当の年金事務所では、お客様からのご指摘を受け、お客様の立場に立った親切、ていねいな窓口対応を行うように指導しました。</p>

(照会先)

相談・サービス推進部

お客様対応グループ長 古賀 裕規

お客様対応グループ 須田 秀弥

(代表電話) 03-5344-1100 (内線 2606)